

CIVIL SERVICE

100B
100
FIS. ANI 13/04
100
100

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
[STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI PT. PLN (PERSERO) UPP-TR NGAGEL
SURABAYA SELATAN]

SKRIPSI



MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

OLEH :

ERLY ISRAMAYATHI
079715581

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SEMESTER GENAP
2003

B

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
[STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI PT. PLN (PERSERO) UPP-TR NGAGEL
SURABAYA SELATAN]**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



OLEH :

**ERLY ISRAMAYATHI
079715581**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SEMESTER GENAP
2003**

HALAMAN PERSETUJUAN

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi tentang Kualitas Pelayanan Publik di PT. PLN (Persero) UPP-TR Ngagei – Surabaya Selatan)

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 6 Juni 2003
Mengetahui Dosen Pembimbing Skripsi

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Drs. Falih Suaedi, M.Si', written in a cursive style.

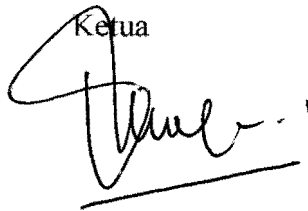
Drs. Falih Suaedi, M.Si
NIP. 131.801.403

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga, pada :

Tanggal : 24 Juni 2003
Waktu : 08.00 WIB
Tempat : Ruang 250

Tim Penguji :

Ketua


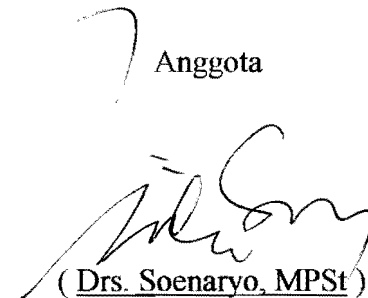
(Drs. Gitadi Tegas, Msi)
NIP. 131.569.363

Anggota



(Drs. Falih Suaedi, Msi)
NIP. 131.801.403

Anggota



(Drs. Soenaryo, MPSt)
NIP. 131.801.641

ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Publik [Studi tentang Kualitas Pelayanan Publik di PT. PLN (Persero) UPP-TR Ngagel]. Fokus penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di PT. PLN (Persero) UPP-TR Ngagel menurut persepsi dan harapan pelanggan serta untuk mengetahui tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Hal ini dilatarbelakangi oleh kenyataan tentang kebijakan PT. PLN (Persero) menaikkan Tarif Dasar Listriknya secara bertahap sampai dengan tahun 2005 dan janji PT. PLN (Persero) untuk meningkatkan kualitas pelayannya sebagai konsekuensi adanya kenaikan Tarif Dasar Listrik tersebut serta dicanangkannya tahun 2002 sebagai Tahun Pelayanan dan tahun 2003 sebagai Tahun Peningkatan Pelayanan. Maka dari itu penelitian ini tidak hanya melihat kualitas pelayannya saja tapi juga memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di PT. PLN (Persero) UPP-TR Ngagel.

Tipe penelitian ini menggunakan tipe deskriptif yang berusaha untuk memberikan gambaran secara terperinci mengenai kenyataan atau fenomena yang aktual yang terjadi pada saat penelitian berlangsung sebagaimana adanya pemahaman yang jelas atas permasalahan tersebut. Pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara, observasi, penyebaran kuisioner serta penggunaan dokumen sebagai sumber data sekunder. Wawancara langsung dilakukan dengan 6 informan dari pihak PT. PLN (Persero) UPP-TR Ngagel dan 1 informan dari pihak PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Surabaya Selatan dengan menggunakan tehnik *purposive sample*, juga melakukan wawancara pada 25 pelanggan serta pembagian kuisioner pada 50 pelanggan yang dipilih secara acak. Observasi ini didasarkan pada lima faktor penentu kualitas pelayanan, yaitu bukti langsung, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati. Analisis data dilakukan dengan metode kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya kualitas pelayanan di PT. PLN (Persero) UPP-TR Ngagel sudah cukup baik berdasarkan lima faktor penentu kualitas pelayanan, yaitu bukti langsung, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati. Dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di PT. PLN (Persero) UPP-TR Ngagel mengacu pada kesadaran, peraturan, organisasi, kemampuan dan ketrampilan karyawan serta kesejahteraan karyawan. PT. PLN (Persero) UPP-TR Ngagel harus terus berupaya meningkatkan terus pelayanan yang diberikan pada pelanggan mengingat semakin lama kebutuhan masyarakat semakin berkembang.